

EL PAPEL DE LOS CENTROS DE DOCUMENTACIÓN EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LAS PÁGINAS WORLD WIDE WEB DE LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS ESPAÑOLAS

Emilio Sánchez Blanco

Responsable del Centro de Documentación Europea de la Comunidad de Madrid – Prof. Asociado de la Universidad Carlos III de Madrid

Marina Vianello Osti,

Departamento de Biblioteconomía y Documentación Universidad Carlos III de Madrid (Prof. Ayudante)

Resumen

Mediante una metodología basada en la visita a los sitios Web de las Comunidades Autónomas, el estudio de su composición, de sus enlaces y una encuesta a sus responsables, se ha realizado un análisis formal y de contenido que revela una estructura excesivamente basada en el organigrama, unos recorridos muy condicionados por la información de la página principal y un sorprendente tamaño de los sitios que sugiere un escaso uso de las técnicas documentales. Los sitios evolucionan con gran dinamismo, optan bien por un modelo centralizado en la organización de la información, o por un modelo descentralizado o acumulativo. Se propone un modelo cooperativo basado en la gestión de los flujos de información en el que los bibliotecarios/documentalistas deberían jugar un papel clave.

Introducción

En un panorama donde las redes telemáticas facilitan cada vez más la creación de sistemas electrónicos de información y de comunicación, la WWW representa probablemente el fenómeno de más relieve, ya que aglutina dos aspectos enormemente atractivos: la posibilidad de crear y difundir fácilmente documentos en red y una estructura hipertextual que proporciona al lector la facultad de romper la dimensión unívoca del texto adaptándola a sus propias necesidades. La imparable notoriedad que desde su aparición ha ido adquiriendo la WWW, no ha dejado indiferente a la administración española, que tanto en el ámbito nacional¹ como en el autonómico ha demostrado en estos últimos años su sensibilidad hacia esta nueva forma de comunicación con el ciudadano, como refleja la Ley 30/1992² que imprime un cambio de tendencia hacia una concepción moderna de las políticas de información. También nuestra pertenencia a la U.E. hace necesario incorporar compromisos específicos de acceso a la información para sectores concretos como el medio ambiente.³ El interés por mejorar la accesibilidad y la calidad de los servicios de información se orienta hacia tres tipos de actuaciones: la vida cotidiana de los ciudadanos, la administración a distancia y la participación política, ámbitos en los que se han desarrollado servicios de información, de comunicación y de

transacción, siendo la presentación electrónica de formularios uno de los retos de nuestras administraciones⁴.

Con esta comunicación, primera etapa de un trabajo todavía en desarrollo, queremos reflexionar acerca de los modelos adoptados por las Comunidades Autónomas para la gestión de sus sitios, realizando un análisis formal y estructural.

Metodología

El análisis formal ha tenido en cuenta las funciones propias de dichos organismos y el respeto de unas normas de estilo que fijan unos criterios a tener en cuenta en la creación de las páginas. El análisis estructural ha evidenciado los modelos de organización de la información adoptados y en qué medida éstos inciden en la calidad de la información.

Para alcanzar este objetivo, nuestra aproximación a la realidad de los sitios ha adoptado tres vías: en primer lugar la visita directa, que nos ha permitido apreciar su presentación y su claridad, así como sus contenidos; en segundo lugar su análisis mediante el empleo de una versión demo del programa Linkbot Pro 4.1b y, por último, con una encuesta se han querido conocer los criterios que han determinado la atribución de responsabilidades en cuanto a organización, selección, actualización y validación de la información.

En cualquier caso, una aclaración se hace imprescindible: trabajando con un material tan sumamente dinámico como la información suministrada a través de las páginas web es imposible considerar los datos obtenidos como elementos definitivos, ya que la rapidez con la que se producen modificaciones es alta y no permite consideraciones cerradas. Además, la juventud de los sitios analizados, que en la mayoría de los casos deben considerarse todavía en fase de creación, nos aconseja todo tipo de cautelas a la hora de extraer conclusiones.

Los datos y las consideraciones obtenidas a través de la navegación por las páginas y el uso del motor de análisis de los sitios, hacen referencia al intervalo de tiempo que va desde el 15 de junio al 30 de agosto de 1999. Las Comunidades Autónomas que se analizaron fueron dieciocho, excluyendo Melilla debido a que el sitio que lleva su nombre, además de no ser recogido por el MAP, que sin embargo sí ofrece el enlace a todos los demás sitios, no aporta suficiente información para determinar si se trata o no del sitio oficial. Las encuestas se enviaron a todos los responsables de los sitios la última semana del mes de junio.

Observación directa de los sitios

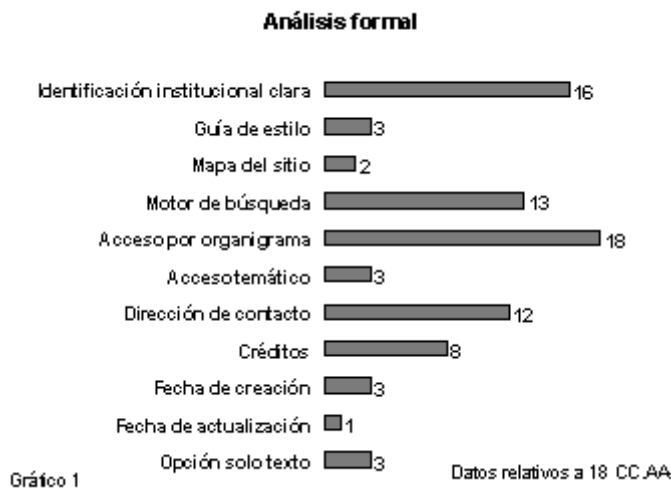
En la visita directa nos hemos acercado a las páginas navegando por la información, y hemos actuado como puede hacerlo cualquier usuario que acceda a ellas desde la página principal. A partir de allí, hemos recorrido las páginas directamente dependientes y hemos centrado la atención en los elementos formales y de contenido. Hemos observado que en la casi totalidad de las páginas principales y de sus secciones dependientes, la identificación institucional no deja lugar a dudas en cuanto a imagen corporativa (logotipo, empleo de colores y modalidades de presentación), mientras que la existencia

de la guía de estilo utilizada para la creación y el mantenimiento del sitio, o por lo menos su disponibilidad para los usuarios se ve limitada a muy pocos casos. La presencia de un mapa del sitio, como herramienta que facilite la orientación y el uso de la información, se encuentra en contadas ocasiones. En cuanto a la disponibilidad de acceder desde la página principal al servicio de un motor de búsqueda para el conjunto del sitio hemos podido constatarlo en 13 de los 18 sitios analizados, encontrándose además en varias ocasiones motores de búsqueda restringidos a secciones específicas. Además, la organización de la información en la totalidad de los casos se presenta siguiendo la estructura orgánica, quedando limitada la organización temática a unos pocos casos.

En las páginas principales y en las dependientes la presencia de una dirección

de contacto y los créditos de las páginas no se pueden considerar un elemento constante, sin embargo y desgraciadamente mucho menos frecuente resulta la presencia de la fecha de creación de la página y de su última actualización.

Los sitios que ofrecen hoy en día la opción de acceder a la información en versión sólo texto resultan claramente minoritarios, a pesar de lo útil que puede resultar recurrir a esta opción considerando que

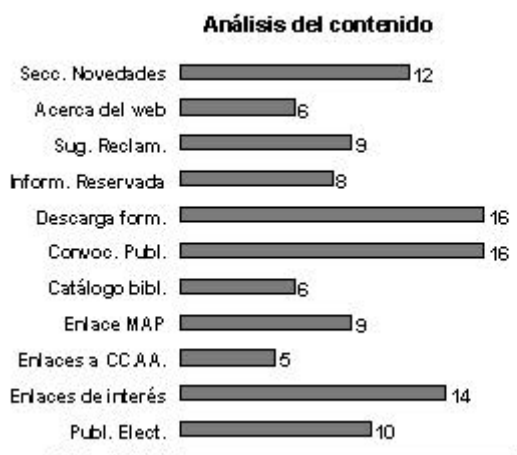


en numerosos casos el exagerado recurso a imágenes, de carga bastante lenta, entorpece la visita.

En cuanto a los contenidos, hemos querido limitar nuestra atención, debido a la evidente imposibilidad de formular un análisis exhaustivo, a la presencia del Diario Oficial, que resulta disponible en todos los sitios aunque con modalidades diferentes de consulta, resultando asimismo muy frecuente la presencia de publicaciones electrónicas y de información estadística. La voluntad de ofrecer enlaces a otros sitios interesantes es norma general. No se puede decir lo mismo en cuanto a los enlaces que reenvían a las demás Comunidades Autónomas, mientras resulta prácticamente constante la presencia de un enlace al Ministerio para las Administraciones Públicas. En

cuanto a la posibilidad de ofrecer el acceso a bibliotecas y archivos dependientes de las Comunidades Autónomas se produce en un tercio de los casos.

La información relativa a convocatorias, cursos, ayudas



y subvenciones está presente en la totalidad de las páginas, donde, como viene a ser lógico, se cuida en mayor medida su actualización, y suele dar la opción de descargar los formularios necesarios, no siendo posible por regla general su tramitación en red. Sin embargo, en algunos casos se proporciona, previa introducción del D.N.I., información reservada. En algunas ocasiones se permite dirigir a la Administración Autonómica sugerencias y reclamaciones. La presencia de un apartado de ayuda para el uso del sitio y de información relativa a su organización y creación está presente en un tercio de los casos. Cada vez es más frecuente encontrar a disposición del público una sección de novedades, con frecuencia un verdadero cajón de sastre donde se mezclan las novedades y aquello que ya ha dejado de serlo. Los sitios multilingües quedan restringidos a las Comunidades Autónomas con idioma propio y a aquellas comunidades de gran afluencia turística, no tratándose en ningún caso de versiones íntegras en todas las opciones. Merece subrayarse también la ausencia en los sitios de las comunidades castellanohablantes de versiones en otros idiomas del Estado.

Análisis de los Sitios

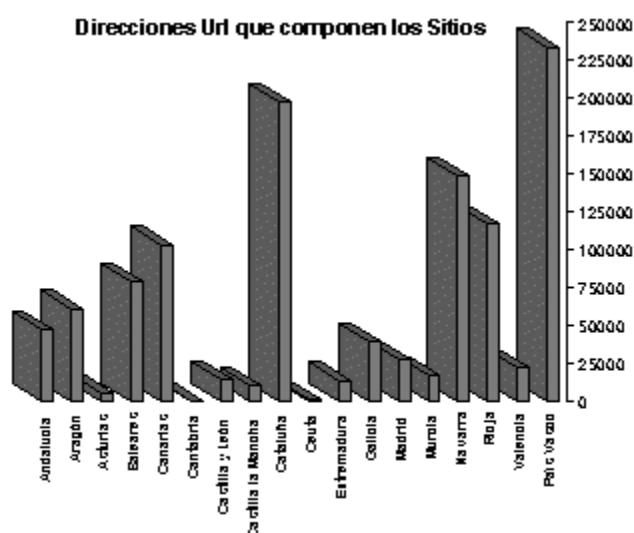


Gráfico3

El programa que se ha utilizado para llevar a cabo esta parte del estudio es la versión Demo de Linkbot Pro 4.1b. Se trata de un programa ideado para ayudar a los webmaster en el mantenimiento de los sitios, como su composición, la cantidad de las páginas externas

enlazadas y la tipología de los errores más frecuentes, aunque no nos ha permitido cuantificar el número de enlaces, tanto externos como internos, que articulan entre sí las páginas, no pudiendo medir, por así decirlo, el grado de hipertextualidad del sitio.

Hemos considerado como carácter representativo de la dimensión de los sitios⁵ el número de ficheros a los cuales se le asigna una dirección url y que perteneciendo al mismo dominio configuran el sitio, se trate de documentos en html, imágenes, audios, videos, ejecutables u otras aplicaciones.

Resulta evidente observando el gráfico la heterogeneidad de los sitios en cuanto a dimensiones y el excepcional tamaño de algunos de ellos debido a su carácter multilingüe y a la presencia en formato html de colecciones completas del Diario Oficial en más de un idioma. El reducido tamaño de algunos sitios asimismo es imputable a su reciente creación. Hemos considerado interesante

observar en qué medida contribuyen los distintos tipos de documentos a la composición del sitio, prefiriendo visualizar esta información como valor porcentual, para poder comparar entre las comunidades.

Composición de los Sitios

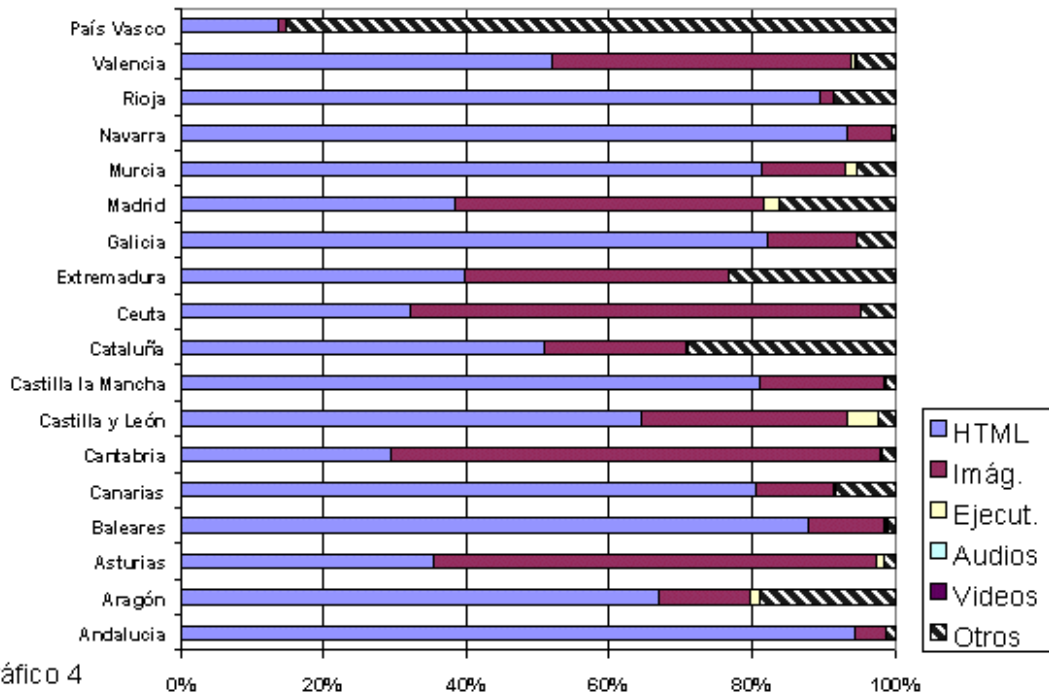


Gráfico 4

Es evidente que en la mayoría de los sitios las páginas html representan los documentos más frecuentes, seguidos por las imágenes, siendo casi anecdótica la presencia de documentos de audio y vídeo.

En el gráfico 5 queda reflejada, en primer lugar, la proporción entre las páginas html internas y las externas, y en segundo lugar - observando los valores absolutos - cómo el porcentaje mayor de páginas enlazadas se produce en los sitios más pequeños, permitiéndonos formular la hipótesis de que en el caso de sitios con mayor desarrollo se podría producir una especie de introyección del sitio en sí mismo.

Proporción de páginas html enlazadas respecto a las páginas html internas

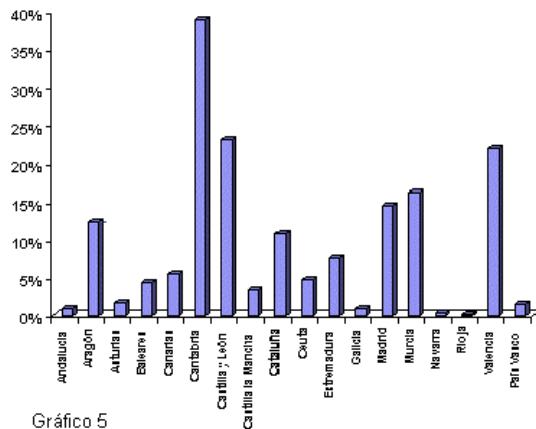
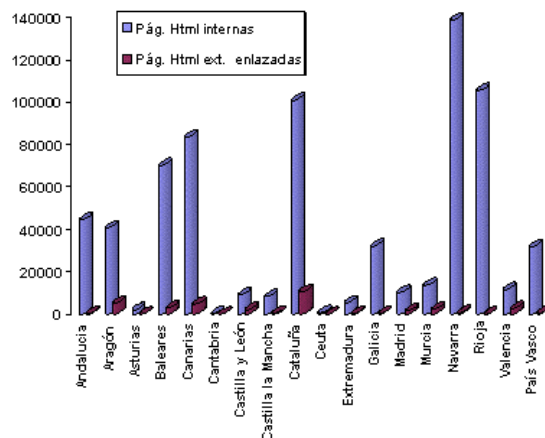
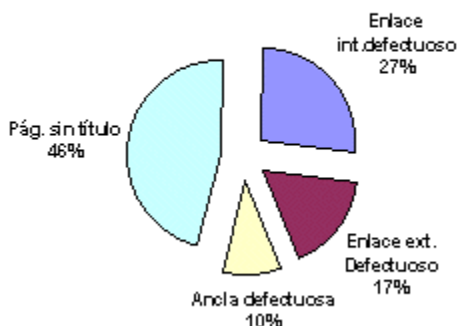


Gráfico 5

Páginas html de los Sitios y páginas externas enlazadas



Tipología y distribución de los errores más frecuentes



El error más frecuente a reseñar para el conjunto de las Comunidades Autónomas es la omisión de la información relativa al título, que sin embargo es la que permite visualizar en todo momento en la barra de título del navegador, en qué documento se está ubicado.

La encuesta

La encuesta fue contestada sólo por siete Comunidades Autónomas (36%), pese a lo que, con las precauciones debidas, podrían

destacarse algunos aspectos: las páginas son extraordinariamente jóvenes, sobre todo de los años 1997 y 1998. En su diseño y maquetación inicial se suele recurrir a empresas externas de diseño (lo que supone la existencia de una carta gráfica y de normas para mantener la imagen corporativa de la comunidad autónoma) pero su mantenimiento ulterior corresponde a la propia comunidad, no apreciándose la existencia por lo general de una guía de estilo. La adscripción de la unidad responsable de la web en el organigrama de la comunidad autónoma es muy diversa, pudiendo situarse en consejerías o estar ligada a organismos técnico-informáticos. Sin embargo, se observa una tendencia a establecer la responsabilidad de la web en unidades que tengan como misión la modernización de las administraciones públicas o encargadas de la evaluación y gestión de la calidad, lo cual sugiere una filosofía que relaciona estas herramientas con políticas activas de información y de calidad dirigidas al ciudadano. Se percibe una preocupación por que las páginas sean co-elaboradas con las unidades productoras o responsables de la información, y en todas las respuestas los responsables consideran que está correctamente resuelta la posibilidad de que los usuarios formulen preguntas, sugerencias y reclamaciones. Por lo general los sitios se han incluido en los

principales buscadores y se realiza alguna acción publicitaria mediante trípticos, carteles, anuncios de televisión o la inclusión de reseñas en el diario oficial. Los picos en las consultas suelen referirse al acceso al diario oficial, a becas, subvenciones y ayudas, a procesos concretos como las elecciones autonómicas y a la consulta de listas de aprobados o de traslados en oposiciones o concursos.

Conclusiones

El análisis llevado a cabo nos permite observar que en cuanto al contenido, en su conjunto, los sitios de las Comunidades Autónomas responden suficientemente a las necesidades de los ciudadanos, permitiendo el acceso a los Diarios, a información relativa a convocatorias, etc. Sin embargo, es en los aspectos que hemos denominado formales donde se encuentran las deficiencias más acusadas. La escasez, cuando no la ausencia de información relativa a la fecha de creación o de actualización, resta validez a la información ofrecida y puede ocasionar no pocas dudas. La organización de la información adoptada, basada en la mayoría de los casos en el organigrama, podemos considerarla cuando menos de dudosa eficacia. Suponer que los ciudadanos que se acercan a la Web de las Comunidades Autónomas conozcan las competencias de cada consejería y de sus direcciones generales es cuando menos absurdo. Nos parece que la adopción de una organización temática de los contenidos, unida a la posibilidad de utilizar un buscador, es una opción correcta, desgraciadamente infrecuente, quizás porque supone un tratamiento de la información que a menudo trasciende las competencias y los recursos de las unidades responsables y que debería ser llevada a cabo por especialistas de la información como son los bibliotecarios y los documentalistas.

La falta tan frecuente de un mapa del sitio, dificulta la orientación e impone al usuario unos recorridos condicionados desde las páginas principales (nos hemos encontrado con información valiosa, no navegando por las páginas, sino gracias al programa analizador que ha localizado ficheros cuyo nombre sugerente nos ha permitido descubrimientos de interés). El tamaño de las páginas nos ha sorprendido, sobre todo en los casos de hipertrofia de los sitios, y nos parece lícito preguntarnos si no se estará entendiendo como calidad del servicio una acumulación de recursos que a veces parece desconocer la selección y el resumen, y donde la recuperación se sigue confiando a un buen conocimiento de la estructura orgánica. En cualquier caso los sitios demuestran un extraordinario dinamismo, y sorprenden con sus cambios a cada visita. La amabilidad de las personas que contestaron a la encuesta muestra a unos responsables ilusionados con su tarea y deseosos de ofrecer un servicio de calidad; sin embargo, y a pesar de la voluntad de todos de plantear la organización de la información de forma cooperativa, nos encontramos con dos modelos de sitios. El Modelo *piramidal o centralizado*, que deja la responsabilidad de la puesta al día de la información introducida en la página a una estructura central de la organización, con la ventaja de proporcionar una información muy estructurada y de fácil aprovechamiento por el usuario externo, pero con el inconveniente de una actualización lenta y de la pérdida de riqueza informativa, ya que no estimula la participación del personal interno en

su creación. El Modelo *descentralizado o acumulativo*, en el que cada una de las partes que configuran la organización se va desarrollando de forma autónoma a través de la acumulación de sistemas, con escaso o nulo control de la información por parte de una autoridad, ya que la competencia sobre ésta es delegada a las estructuras periféricas de la organización, presentando una configuración del sitio de utilización compleja para del usuario externo e importante dispersión de la información, insuficiente visión de conjunto y frecuentes solapamientos informativos. En el caso de que se atribuyan las responsabilidades a través de delegaciones de tipo descendente, o sea jerárquicas, se acaba separando la información de la acción que la produce, y se, transforma la información en un producto que sigue un esquema de funcionamiento *a priori*, como si se tratara de un producto tangible de proceso lineal, por lo que entendemos que un modelo cooperativo eficaz no debería reducirse a la presencia de un responsable de la arquitectura del sitio que implique al conjunto de la organización, ofreciendo una visión global de la misma. Sería necesario construir una cooperación basada en la gestión descentralizada de los flujos de información, que, en lugar de definir estructuras, se rijan por objetivos lo suficientemente dinámicos como para ser redefinidos puntualmente según las necesidades que vayan surgiendo. La responsabilidad de este tipo de sistema no podría residir exclusivamente en un diseñador sino que necesitaría de un mediador que se hiciera cargo del intercambio, siendo el artífice de las transacciones informativas en el interior de la organización. Solamente en un caso nos hemos encontrado con que la coordinación del sitio se llevaba a cabo desde un centro de documentación, sin embargo pensamos que las competencias de los documentalistas/bibliotecarios, integradas con el manejo de las nuevas tecnologías, no deberían ser desperdiciadas y deberían permitir a la profesión jugar un papel clave en la gestión de esta nueva generación de información.

¹ Gómez del Pulgar Rodríguez de Segovia, G. (1998). "La administración española en Internet: Evaluación de sus Webs", *VIª Jornadas Españolas de Documentación: Los sistemas de información al servicio de la sociedad*. Valencia, del 29 al 31 de octubre. Valencia: FESABID, 1998. 377-390.

² *Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y de Procedimiento Administrativo Común* de 26/11/92 (BOE de 27/11/92).

³ *Directiva 90/313/CEE del Consejo, de 7 de junio de 1990, sobre libertad de acceso a la información en materia de medio ambiente, DO L 158 de 23/06/90* p.56, transpuesta por *Ley 30/92 de 26/11/92 (BOE de 27/11/92 y Ley 38/95 de 12 /12/95 (BOE 13/12/95)*.

⁴ Véase a este propósito la tipología de los servicios del Gobierno Electrónico, citada en *La información del sector público, un recurso clave para Europa: Libro Verde sobre la información del sector público en la sociedad de la información*. COM (1998) 585 final, p.9.

⁵ Este tipo de programa, actúa visitando página tras página todos los ficheros, identificados por una dirección url. Si durante este rastreo, donde el motor

registra todos los enlaces y comprueba su funcionalidad, alguna página por la razón que sea no está disponible, ese camino no se recorre, perdiéndose así todas las posibles vías que hubiera permitido abrir. Por esta razón difícilmente un sitio visitado dos veces proporciona el mismo resultado en cuanto a número de url que lo componen. Ante esta falta de precisión, para asegurar unos resultados lo más cercanos posible a la realidad de los sitios, optamos por visitarlos todos dos veces, y comprobar que efectivamente el primer resultado quedaba reflejado en la segunda visita. En los casos en que ésta segunda visita arrojara unos datos sensiblemente diferentes a los anteriores se decidió, tras una tercera visita, adoptar como más fiables los datos que registraban un mayor número de direcciones url.